

## Kwaliteit in Onthaal

### Omgaan met agressie

#### Wat is agressie?

Boosheid, verdriet, blijdschap en angst zijn de belangrijkste emoties van een mens. Dat we allemaal wel eens last hebben van een woedeaanval is dus niet ongewoon. Wie emoties opkropt wordt op den duur ziek of raakt gefrustreerd. Af en toe je woede ventileren is dus best gezond.

Maar als je andermans grenzen overschrijdt, bewust schade berokkent aan iets of iemand, of als je met je woede iets probeert te bereiken of iets wilt verhullen, dan is er sprake van agressie. Agressie is bedreigend en schadelijk voor degene tegen wie ze gericht is.

#### Waarom zijn mensen agressief?

Een agressieveling zal het niet gauw beamen, maar iemand die agressief is, heeft er nogal eens **baat** bij om boos en agressief te worden. Dat klinkt vreemd, maar iemand kan in de loop van zijn leven gemerkt hebben dat hij iets met zijn agressieve gedrag kan bereiken. Iemand die zich geregeld agressief gedraagt kan er bijvoorbeeld **macht** mee uitstralen, of verhullen dat hij bepaalde dingen **niet durft** of **niet kan**. Soms is dat dus een patroon in iemands leven.

Er zijn grofweg vier soorten agressie:

1. Emotionele chantage: Mensen die emotioneel chanteren proberen met hulpeloosheid macht te verkrijgen. Dat lukt vaak omdat ze de zwakke plek van een ander weten te raken. Iemand zegt bijvoorbeeld tegen een hulpverlener: "Als jij me niet helpt, maak ik er een eind aan." De hulpverlener wordt aangesproken op zijn gevoel dat hij die ander moet helpen omdat die persoon zielig is. Tussen partners is het dreigen met opstappen en scheiden een veel voorkomende vorm van emotionele chantage. "Als je dit niet eens voor me wilt doen, dan ga ik bij je weg."
2. Frustratieagressie: Sommige mensen worden agressief als hun iets onthouden wordt waarvan zij vinden dat ze er recht op hebben. Of als (in hun ogen) de ander niet redelijk is. Deze mensen koesteren bepaalde verwachtingen en worden overvallen door een gevoel van machteloosheid als aan deze verwachtingen niet wordt voldaan. Een voorbeeld: mensen die bij een eerstehulp post komen zijn in de veronderstelling dat ze een spoedeisend probleem hebben en vinden daarom dat ze direct geholpen moeten worden. Het medisch personeel maakt echter een inschatting van het probleem en kan besluiten andere mensen voor te laten gaan die er slechter aan toe zijn. Dit leidt nogal eens tot agressieve reacties in de wachtkamer. De verwachting van de patiënt is immers dat hij snel geholpen wordt (het liefst als eerste).
3. Doelgerichte of instrumentele agressie: Sommige mensen gebruiken met opzet agressie. Zij zijn heel berekenend, omdat ze weten dat met het inboezemen van angst heel veel te bereiken valt. Dit zijn de mensen die met een stok, mes of ander wapen op zak bij een balie komen. Of onmiddellijk met hun vuisten gaan zwaaien als ze een antwoord krijgen dat hun niet zint. Een voorbeeld: mensen die achter een loket werken krijgen nogal eens te maken met doelgerichte of

# TOERISMEVLAANDEREN

instrumentele agressie; medewerkers moeten zich regelmatig wapenen tegen dit soort agressief gedrag. Bezoekers roepen dat ze je kantoortje of je kop wel eens komen verbouwen. Het kan bedreigend zijn als je dit soort situaties niet adequaat kunt deëscaleren.

4. Overvallen, aanranding en verkrachting : Overvallen, aanrandingen en verkrachtingen zijn ook een vorm van agressie. Het verschil met de voorgaande vormen van agressie is dat overvallers, verkrachters etc. zich **crimineel** gedragen. Ze gebruiken geweld om dingen voor elkaar te krijgen. Overvallen zijn bijna per definitie levensbedreigend en komen vaak onverwacht. Het is heel moeilijk je ertegen te wapenen, al zijn er wel meerdere dingen te doen om de kans om overvallen of verkracht te worden te verkleinen.

**Agressie herkennen:** Grenzen aanvoelen: **Agressie is vrijwel altijd een grensoverschrijding. Maar wat is een grens? Dat is afhankelijk van de situatie. Er zijn meerdere soorten 'ruimten' met elk een eigen grens:**

1. **Intieme ruimte.** Deze ruimte is voorbehouden aan een kleine groep mensen uit de directe omgeving, bijvoorbeeld ouders en kinderen, partners.
2. **Persoonlijke ruimte.** In deze ruimte bevinden zich de interacties tussen twee mensen die elkaar kennen en vriendschappelijk met elkaar omgaan.
3. **Sociale ruimte.** De sociale ruimte is een relatief kleine ruimte waarin sociale interactie gewenst is, maar zonder fysieke nabijheid. Men zegt elkaar gedag of maakt oogcontact. Voorbeelden zijn wachtkamers, kleine winkels etc.
4. **Publieke ruimte.** Dit is de openbare ruimte waar men anoniem is. In deze ruimte zullen mensen over het algemeen contact vermijden. Men kijkt elkaar niet aan, zegt elkaar geen gedag.

Niet in alle situaties is duidelijk tot welke categorie een bepaalde ruimte behoort. Een lift is daar een voorbeeld van. Het is een kleine ruimte en daarmee een 'sociale' ruimte, maar de lift maakt vaak deel uit van een groot anoniem gebouw dat tot de publieke ruimte hoort. Mensen zullen elkaar dus in een lift vaak niet groeten en oogcontact proberen te vermijden, terwijl die lift toch een uiterst kleine ruimte is. Het voelt ongemakkelijk omdat iedereen voelt dat er iets aan de hand is met 'grenzen'.

In situaties waar iemand het 'normale' verkeer dat geldt in de kleinere ruimte in een grotere ruimte gebruikt, is er snel sprake van een grensoverschrijding. Voorbeelden: iemand die te dichtbij komt staan tijdens een overleg bij het koffieapparaat op het werk of iemand die je indringend begint aan te kijken terwijl je op de trein staat te wachten.

Dit soort grensoverschrijdingen kunnen snel een agressieve component hebben, omdat de ander zich (bijna letterlijk) in het nauw gedreven voelt.

# TOERISMEVLAANDEREN

## Schat in met welk soort agressie je te maken hebt:

Zoals we hierboven al zagen gaat er vaak een motief achter agressie schuil. Afhankelijk van het soort agressie heb je andere middelen tot je beschikking om met de situatie om te gaan. Iemand die uit frustratie agressief is, is op een andere manier te kalmeren dan iemand die agressie gebruikt om anderen bang te maken en op die manier gedaan te krijgen wat hij wil. Bij een overval of een situatie waar een wapen in het spel is, zul je je eigen veiligheid als eerste aandachtspunt moeten nemen.

Kijk en luister dus goed naar wat iemand wil met zijn agressie. In de volgende paragraaf staan manieren om met de verschillende soorten agressie om te gaan.

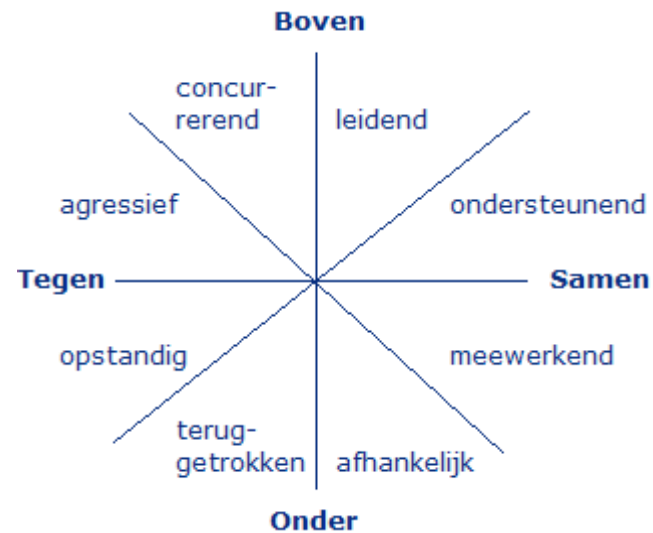
Schat de toerekeningsvatbaarheid in: mensen die agressief zijn, zijn onredelijk en lijken ook niet voor rede vatbaar. Maar veel mensen die agressief reageren, zijn om een bepaalde reden zo boos of agressief. Kun je die reden benoemen en ze daarmee kalmeren, dan valt er meestal nog wel een land met ze te bezeilen.

Er zijn echter mensen die door een psychiatrische aandoening of door het gebruik van drugs en/of alcohol niet voor rede vatbaar zijn. Deze mensen zijn doorgaans gevaarlijk agressief. Ze zullen vaak geen enkel oog hebben voor de situatie of het lot van het slachtoffer. Mensen onder invloed van middelen zijn vaak ook ongekend sterk en voelen geen pijn. Het is zaak om te weten wanneer je met zo'n persoon te maken hebt. Je eigen veiligheid is dan ernstiger in het geding dan wanneer iemand met een reden boos is. Vluchten of weggaan is dan vaak de enige en beste reactie.

## **Omgaan met agressie: wat kun je doen?**

Agressie is dikwijls een reactie op een andere persoon. De Amerikaanse psycholoog Timothy Leary heeft in de jaren vijftig een model ontwikkeld dat interpersoonlijk gedrag beschrijft. Leary ontdekte dat de soort interactie die mensen met elkaar hebben bepaald wordt door twee factoren: 'macht' en 'sfeer'. 'Macht' bepaalt de hiërarchie tussen de twee mensen (boven/onder) en 'sfeer' zegt iets over manier van communiceren (samen of tegen). Dit model staat bekend als de Roos van Leary.

# TOERISMEVLAANDEREN



Agressief gedrag ligt in het kwadrant 'boven-tegen'. Mensen die 'boven-tegen' reageren leggen de nadruk op de verschillen met degene op wie ze reageren: "Zo moet het en waag het niet me tegen te spreken."

Uit het onderzoek van Leary blijkt dat mensen geneigd zijn 'complementair' op elkaar te reageren. Dat wil zeggen dat mensen op 'bovengedrag' reageren met 'ondergedrag' en andersom. Op 'samengedrag' reageren mensen met 'samengedrag' en 'tegen' lokt 'tegedrag' uit.

Zoals we zagen is agressie een vorm van boven-tegedrag en de natuurlijke reactie is dus om daar met onder-tegedrag op te reageren, d.w.z. opstandig. Je kunt je voorstellen dat dat weinig effectief is, omdat de ander daarop weer agressief reageert. Dat is de reden waarom een agressieve situatie vaak escaleert.

Veel beter is het om dit patroon te doorbreken en te proberen 'gewenst' gedrag bij de ander te bewerkstelligen. Dat doe je door op hetzelfde 'niveau' te gaan reageren, dus niet 'ondergedrag' te vertonen, maar juist ook bovengedrag, en daarbij de 'samenpositie' te kiezen. De beste manier om te reageren op agressieve mensen is dus tot op zekere hoogte mee te gaan (in termen van de Roos van Leary: 'ondersteunend' gedrag te vertonen). De agressieve persoon zal zich gehoord en begrepen voelen. Dit werkt – letterlijk en figuurlijk – ontwapenend.

# TOERISMEVLAANDEREN

## Dat doe je als volgt:

1. Blijf beleefd.
2. Houd oogcontact.
3. Behandel de ander met respect.
4. Ga niet in discussie, maar zeg dat je ziet dat de ander boos is.
5. Stel een grens aan het gedrag, wijs niet de persoon af.

Het is natuurlijk zeer afhankelijk van de situatie in hoeverre je 'mee kunt gaan' met de agressieve persoon. Als iemand keet schopt omdat hij niet direct geholpen wordt, kun je je nog wel voorstellen dat je die persoon enigszins begripvol tegemoet treedt, maar als iemand je een mes op de keel zet, is dat al een stuk moeilijker voorstelbaar. Toch is ook in dat geval 'meegaan' soms een optie om de gevaarlijke situatie enigszins te deëscaleren.

We bekijken nu wat de mogelijkheden zijn bij de verschillende soorten agressie:

## Emotionele chantage

Iemand die emotioneel chanteert speelt in op iemands zwakke punten of schuldgevoelens. Hij zal proberen jou verantwoordelijk te maken voor zijn daden en tegelijkertijd bevestiging te krijgen voor het gevoel "ik ben iemand". Het is belangrijk om grenzen te stellen en de verantwoordelijkheid te laten bij de persoon die het beroep op je doet. Dat lukt het best als je die persoon zowel waardering als ruimte geeft. Waardering geven doe je door vriendelijk te blijven en je tactvol op te stellen en die ander als persoon te erkennen. Zeg bijvoorbeeld: "Het is goed om je te zien." Ruimte geef je aan de claimende persoon door hem een aantal keuzemogelijkheden te bieden.

Zeggen dat de persoon in kwestie de actie waarmee hij dreigt (bijvoorbeeld een eind eraan maken) niet moet doen, zal vaak een averechtse reactie hebben. De persoon zal dan juist in het idee volharden. Zeg in plaats daarvan liever: "Ik vraag me af of je er goed aan doet en of er geen andere wegen zijn..."

Emotionele chantage is vaak een patroon tussen twee mensen. Het is belangrijk dat als je je gechanteerd voelt, je bij jezelf nagaat of je je eigen grenzen wel goed genoeg in het oog houdt en bewaakt. Het is verstandig de ander te wijzen op het feit dat hij/zij manipuleert en duidelijk te maken dat je je niet laat manipuleren.

# TOERISMEVLAANDEREN

## Frustratieagressie

Neem het probleem serieus en laat de boze persoon zijn boosheid uiten. In de ogen van agressieve persoon is hem of haar een onrecht aangedaan. Ga daar niet tegenin, maar toon begrip voor de situatie. Iemand die zich begrepen voelt, maakt minder ophef. Doe het volgende:

1. Luister naar wat de persoon te zeggen heeft.
2. Blijf rustig en neem een open houding aan. Dit wekt vertrouwen.
3. Laat de persoon uitpraten. Dat voorkomt een welles-nietesgesprek en zorgt ervoor dat de emoties niet nog hoger oplopen.
4. Als de persoon uitgeraasd lijkt, vat de woorden van de boze persoon kort samen. Zo laat je merken dat je luistert en begrip hebt voor de situatie.
5. Vraag om opheldering bij onduidelijkheden, zodat je niet in het volgende misverstand verzeild raakt.
6. Laat weten wat jij wel en niet kunt doen om het probleem te verhelpen, zodat er weer enige ruimte is voor redelijkheid.
7. Bied een oplossing en koppel die aan concrete afspraken, voor zover je daartoe in staat bent. Ben jij zelf niet degene die dingen kan of mag afspreken, haal er dan de persoon bij die dat wel kan en mag.
8. Het mooiste is als je op een positieve manier het gesprek kunt beëindigen. Dat zal niet altijd lukken.

## Doelgerichte of instrumentele agressie

Bij doelgerichte agressie is iemand erop uit je bang te maken door te dreigen, fysiek of met een wapen. Dit soort agressie komt nogal eens voor bij mensen die hun 'recht' komen halen aan een loket. Het is in zo'n situatie lastig rustig te blijven en 'ondersteunend' gedrag te vertonen. Toch is het ook dan van belang om je tot op zekere hoogte meegaand op te stellen, totdat je een kans hebt om in te grijpen. Je eigen veiligheid staat voorop.

Trek grenzen, maar ga niet tegen de persoon in. Zeg dat je graag wilt praten en luisteren, maar niet als die persoon zich zo gedraagt. Reageer vriendelijk maar kordaat. Beëindig het gesprek als het agressieve gedrag doorgaat. Als je er zelf niet uitkomt omdat je bang of boos bent, vraag dan hulp aan collega's als dat mogelijk is. Laat je nooit verleiden om zelf agressief te worden, want dan vindt de agressieve persoon dat hij des te meer reden heeft om agressief te zijn.

Stapsgewijs doe je in het geval van doelgerichte of instrumentele agressie het volgende (een aantal stappen zijn ongeveer hetzelfde als bij frustratieagressie):

# TOERISMEVLAANDEREN

1. Stel grenzen, en wel zo snel mogelijk. Vooral als er een wapen in het spel is: negeer dat niet. Zeg dat je niet verder wilt praten als de agressieve persoon zijn knuppel niet neerlegt. Of zeg dat je alleen verder wilt praten als hij een andere toon aanslaat. Voeg de daad bij het woord en beëindig het gesprek direct als op je verzoek niet wordt ingegaan. Roep eventueel hulp in.
2. Blijf rustig en neem een open houding aan (niet-agressief, maar wel stevig). Dit wekt vertrouwen. **Maar:** je eigen veiligheid staat voorop: kijk waarheen je kunt vluchten, houd fysiek afstand.
3. Luister naar wat de persoon te zeggen heeft (gebruik de 'triangel').
4. Geef aan de boze persoon de keuzemogelijkheden aan die er zijn. In de wachtkamer van de eerstehulp post: "U kunt kiezen: u gaat rustig zitten, dan wordt u zo meteen geholpen. Of u gaat niet zitten, maar dan bel ik nu de bewaking."
5. Ga weg zodra er iets bereikt is om ervoor te zorgen dat de situatie niet opnieuw escaleert.

## Overvallen, aanranding en verkrachting

Bij dit soort agressie is vrijwel altijd een fysieke component in het spel. Je wordt vastgepakt, geslagen, wellicht gekneveld en/of met een wapen bedreigd. De meeste mensen denken dat ze in dat soort situaties een weerloos slachtoffer zijn en niets kunnen doen. In veel gevallen is dat natuurlijk waar.

Bij (gewelddadige) overvallen, bijvoorbeeld om geld uit de kassa, geldt over het algemeen dat je het beste maar niet te assertief kunt opstellen en enigszins meegaand reageert. Geef dus liever het geld dan dat je meteen moord en brand roept en de telefoon probeert te grijpen om de politie te bellen.

In het geval van aanrandingen en pogingen tot verkrachting is het goed om te weten dat je de kans op zo'n overval verkleint als je je *weerbaar* weet op te stellen, van te voren en ook tijdens een agressieve situatie. Van verkrachters is bekend dat zij vaak vrouwen uitkiezen op uitstraling. Vrouwen die een kwetsbare indruk maken, lopen dus meer risico. Weerbaarheid is een actieve houding: iemand die weerbaar is straalt zelfvertrouwen uit, is assertief en duidelijk. Zo'n houding is enerzijds een fysieke uitstraling (op twee benen staan), maar anderzijds een verbale en mentale opstelling: duidelijke grenzen stellen, nee zeggen en laten weten dat het je ernst is.

Om een indruk te geven van de dingen die je kunt doen als je overvallen wordt is hier een rijtje tips:

1. Blijf zo kalm als mogelijk is. Adem bewust uit, zodat je je minder verlamd voelt van angst en helderder kunt denken.
2. Als de dader geen wapen heeft, is er vaak wat ruimte om met hem de confrontatie aan te gaan.

- Zeg wat je niet bevalt, bijvoorbeeld: "Je staat te dichtbij."

# TOERISMEVLAANDEREN

- Zeg wat je wilt dat er gebeurt. "Laat me met rust." "Ga verder weg staan."
3. Als er een wapen in het spel is, doe dan in eerste instantie wat er gevraagd wordt. Wacht een moment af dat je kunt ingrijpen. Is het de dader om geld of iets anders materieels te doen, geeft dat dan. De kans is groot dat de dader zich vervolgens meteen uit de voeten maakt.
  4. Probeer de aandacht van de overvaller af te leiden, bijvoorbeeld door iets onverwachts te zeggen of hem op iets te wijzen. Verras de overvaller op dat moment met fysieke technieken, ontdoe hem van het wapen als je daartoe in staat bent (een cursus zelfverdediging leert je hoe). Als het kan moet je vluchten.
  5. Probeer, als de situatie zich daartoe leent, hulp te vragen van omstanders. Als er directe omstanders zijn, spreek mensen dan individueel aan. Zeg bijvoorbeeld: "Hé jij daar met die gele jas, kom me eens helpen." "Of mevrouw met die groene jas, belt u de politie." Zijn er geen directe omstanders, maar bijvoorbeeld wel huizen, roep dan "Brand". Mensen zullen eerder komen kijken wat er aan de hand is dan wanneer je "Help" roept.
  6. Probeer het signalement van de dader te onthouden. Let daarbij vooral op onveranderbare kenmerken: oogkleur, postuur, lengte, littekens, haarlijn etc.

Het voert te ver om in dit stuk alle mogelijke technieken te bespreken die je kunt toepassen om agressieve overvallers van je af te houden. Er zijn vele goede cursussen zelfverdediging en weerbaarheid waarin je adequate technieken kunt leren (zowel verbaal als fysiek) om een overval te voorkomen, je eruit te redden, of in het ergste geval, te overleven. Dit soort cursussen zijn er in soorten en maten, en vooral ook: voor verschillende doelgroepen. Er zijn aparte cursussen voor kinderen, meiden, vrouwen, mensen die in hun beroep met agressie te maken hebben, ouderen, enzovoort. Veelal zijn de cursussen te vinden bij buurthuizen, scholen, volksuniversiteiten en soms via het werk.



# TOERISMEVLAANDEREN

## Verbale en non-verbale communicatie: jij en die ander

Het is belangrijk om je bewust te zijn van het volgende feit: **Agressie lokt agressie uit.**

Mensen reageren op elkaar. Daartoe staan ons allerlei vormen van communicatie ter beschikking: woorden, stemgebruik, de manier van kijken, gedrag, houding zijn allemaal vormen van communicatie.

Bij het omgaan met agressieve mensen is de manier van communiceren van belang, omdat ons eigen gedrag een reactie uitlokt bij de ander en andersom. Door je eigen manier van communiceren goed te kennen (en te kiezen) kun je beter omgaan met agressieve mensen.

Zowel verbale als non-verbale communicatie spelen een rol. We bespreken hier een aantal manieren om met agressieve mensen om te gaan:

### **Verbale communicatie**

#### **De ik-boodschap: er is een verschil in de volgende twee boodschappen:**

1. "Zou je misschien hier niet willen roken, ik heb er last van."
2. "Wil je nou eens ophouden met dat gerook, alles stinkt ernaar".

De eerste boodschap is een assertieve boodschap, de tweede een agressieve boodschap. Hoe komt dat? In het eerste voorbeeld houdt de spreker de boodschap 'bij zichzelf', door te zeggen: 'ik heb er last van'. De ander kan erop reageren: "O sorry, ik ga wel even naar buiten." De spreker heeft de boodschap gebracht als een '[ik-boodschap](#)', waardoor het verzoek overkomt als een redelijke vraag. Op een redelijke vraag heeft de ander veel verschillende mogelijkheden om te antwoorden.

De tweede boodschap is een directe aanval op de ander en is verwijtend van toon. Deze persoon zal het gevoel hebben dat hij zich niet zonder gezichtsverlies uit de situatie kan redden. Hij heeft eigenlijk alleen de mogelijkheid om te ontkennen: "het stinkt hier helemaal niet, waar bemoei je je mee?" Voel je de agressie?

Het verschil in agressieve en assertieve boodschappen zit hem in de volgende dingen:

# TOERISMEVLAANDEREN

Agressief	Assertief
Boodschap is emotioneel (gericht op voelen)	Boodschap is cognitief (gericht op willen)
Uiten van onlustgevoelens (negatief)	Uiten van eigen wensen of mening (positief)
Kwetsend	Niet nodeloos kwetsend
Afreageren	Opkomen voor jezelf
Gevolg: verdriet, balen, kwetsbaarheid, wraakzucht, opluchting	Gevolg: zelfbewust, sterk voelen, trots, overwinning

## Non-verbale communicatie > Duidelijkheid en helderheid

Duidelijkheid is van belang om een agressieve situatie te deëscaleren. Helder communiceren zorgt voor die duidelijkheid. Dat zit hem enerzijds in de boodschap die je overbrengt (zie de vorige paragraaf), maar anderzijds ook in hoe je overkomt. Let op de volgende dingen:

1. Sta rechtop en stevig op twee voeten. Vermijd te veel beweging.
2. Houd oogcontact.
3. Praat duidelijk, maar zonder stemverheffing.

# TOERISMEVLAANDEREN

4. Zend geen dubbele boodschap uit: liever niet glimlachen dan 'gemaakt' glimlachen.

## Als je zelf agressief bent

De meeste mensen die last hebben van drift, woedeaanvallen en agressief gedrag hebben het gevoel dat ze er niks aan kunnen doen en dat het hun overkomt. 'Het werd zwart voor mijn ogen', 'ik handelde in een roes', 'ik was mezelf niet' zijn veelgehoorde verontschuldigheden.

Toch gaan aan de meeste woedeaanvallen signalen vooraf. De een voelt zijn hoofd warm worden, de ander krijgt kriebel, weer een ander kan niet meer op zijn stoel blijven zitten of gaat ineens ontzettend zweten enzovoort.

Het is belangrijk deze signalen bij jezelf te herkennen en daar vervolgens wat mee te doen. Dat 'doen' bestaat hoofdzakelijk uit het organiseren van een 'time-out'. Het veelgehoorde advies 'tot tien tellen' is daar een voorbeeld van. Andere belangrijke vormen van een time-out zijn:

1. Je bewust ontspannen, spiertje voor spiertje, te beginnen bij het tenen, net zo lang tot je kruin bereikt, of de woede is afgezakt.
2. Je aandacht op iets anders richten. Staar bewust een paar seconden naar een voorwerp in de ruimte, probeer aan niets te denken (wat heel moeilijk is) en concentreer je op het tegenovergestelde gevoel van wat je op dat moment hebt. Denk aan iets leuks, moois, ontspannend of beeld je in dat je trots en waardig voelt in plaats van gekleineerd en gekrenkt.
3. De situatie verlaten. Ga gewoon weg als je de woede voelt opkomen. Maak een ommetje, ga met een excuus van het feestje weg, of verlaat tijdens een vergadering de zaal als je denkt dat je zo meteen je woede gaat bekoelen op de beamer. Mompel eventueel iets over een plaspauze. Zit je midden in een heftige discussie, zeg dan "We praten er later nog over" en draai je om en verlaat de ruimte. Alles beter dan blauwe ogen, bloedneuzen of kapotte beamers.

Het belangrijkste is natuurlijk dat je leert in te zien waarom je vaak agressief wordt en last hebt van woedebuien. Dat vergt vaak een heel proces. Agressieve mensen moeten leren anders om te gaan met situaties die bij hen woede oproepen.

Iemand die door zijn ouders vroeger vaak kleinerend is behandeld, zal misschien bij de kleinste plagerij in woede ontsteken. Zo iemand moet leren dat plagerijen erbij horen en niet per definitie kleinerend bedoeld zijn, of als ze dat wel zijn, dat hij er ook zijn schouders over kan ophalen.

# TOERISMEVLAANDEREN

Veel agressieve mensen denken in **complotten** en beschouwen zichzelf als **slachtoffer**. 'Zie je wel, ze moeten mij weer hebben', of 'ik heb het al gezegd, ze doen het expres.' Het is belangrijk deze gedachten te leren herkennen en er een rationele gedachte voor in de plaats te zetten. Want al denkt de persoon in kwestie dat het echt zo is, bij nadere beschouwing zijn de gedachten meestal helemaal nergens op gestoeld.

## Omgaan met moeilijke karakters: 3 soorten agressief gedrag:

1. Gericht op zichzelf (**A**-gedrag)
2. Gericht op het systeem/de organisatie (**B**-gedrag)
3. Gericht op de andere (**C**-gedrag)

### **A-gedrag** : gericht op zichzelf

1. Kenmerken: zeuren, zagen, kan omslaan in huilen
2. Doel: proberen om gedaan te krijgen dat men een uitzondering maakt
3. Voorbeelden: 'ik moest gisteren mijn vader helpen en daardoor kon ik die taak niet maken', 'ik heb mijn zieke zus moeten helpen en daardoor had ik geen tijd meer voor mezelf', 'dat is nu de eerste keer dat ik dat voor heb, normaal doe ik zo geen stomiteiten', 'ik krijg altijd hoofdpijn als ik zo lang moet lezen', ...

### Foute reactie:

1. Negeren
2. Minimaliseren: 'zo erg zal het wel niet zijn zeker'

### Juiste reactie:

1. **Luisteren/meeleven**: 'ik begrijp dat je je vader moest helpen', 'Ik begrijp dat dit niet uw gewoonte is', ...
2. **Toelichten**: '...maar ik had je vorige week duidelijk gezegd dat die opdracht vandaag moest klaar zijn', ...
3. **Afronden**: 'Ik begrijp dat je dat niet graag doet, maar het heeft echt geen zin om ...
4. **Samenvatten**, zowel op inhoud als op gevoel
5. **Vragen stellen**, begrip en medeleven tonen
6. De andere moet de indruk krijgen dat je oprecht naar hem luistert

# TOERISMEVLAANDEREN

7. Alleen dan zal hij bereid zijn om opnieuw naar jou te luisteren en open te staan voor uw informatie
8. **Concretiseer** en personaliseer uw antwoord
9. Gebruik **de juiste lichaamstaal** (zorg ervoor dat je rustig en begripvol overkomt)

**B-gedrag** : gericht op het systeem/de organisatie

1. Kenmerken: kritiek geven op de regels, op het beleid van de school, schande spreken, 'men zou beter geld uitgeven aan...'
2. Doel: proberen om de andere te overtuigen van zijn gelijk
3. Voorbeelden: 'jullie zouden zich beter bezighouden met andere zaken', 'wij zitten met veel te veel in die afdeling, maar ja dat brengt meer geld op zeker', 'de directie zou zijn geld beter uitgeven aan nieuwe handboeken', ...

Foute reactie:

1. Formeel zijn: 'regels zijn regels en die gelden voor iedereen'
2. Tegenspreken
3. Moraliseren: 'het is voor uw eigen bestwil'

Juiste reactie:

1. **Luisteren/meeleven**: 'ik begrijp dat je de regels overdreven vindt', ...
2. **Toelichten**: '... maar deze regels zijn gemaakt om iedereen dezelfde kans te geven', ...
3. **Kordaat afronden**: 'Ik begrijp je standpunt, maar je zal je toch in orde moeten stellen. Ik moet nu mijn werk verder doen.'

Toon eerst begrip voor de situatie van de andere

- Gebruik hierbij een vergelijkbare taal en intonatie (= spiegelen)
- Op een gegeven moment moet je opnieuw de teugels in handen nemen en nog éénmaal je standpunt met een sterk argument toelichten (opgelet: niet opnieuw alles gedetailleerd uitleggen!!)
- Verleg het gesprek dan eventueel naar andere alternatieven en neem zelf het initiatief om het gesprek af te ronden
- Lichaamstaal: vriendelijk maar kordaat

# TOERISMEVLAANDEREN

**C-gedrag** : gericht op de andere

1. Kenmerken: roepen, beledigen, chanteren, intimideren, persoonlijk worden in zijn verbale en non-verbale agressiviteit, kan tot fysiek geweld leiden
2. Doel: proberen om gelijk te krijgen
3. Voorbeelden: 'jullie domme opvoeders, konden jullie geen andere job krijgen', 'jullie doen dat alleen maar om ons te pesten', 'pas maar op als ik je straks met de auto tegenkom', 'ik weet je wonen hoor', ...

Foute reactie:

1. extreem negeren
2. proberen te overtroeven

Juiste reactie:

1. **Uitval negeren**: 'tel tot 5', in sommige gevallen helpt de stilte.
2. **Tot de orde roepen**: 'Op deze manier praat ik niet verder. Laten we dit op een fatsoenlijke manier oplossen', ...
3. **Voor de keuze stellen**: 'Ofwel meld ik dit aan de directie of je stopt nu met roepen. De keuze is aan u.' Geef de (gewenste) positieve keuze als laatste mogelijkheid.

Negeer de 'aanval' en tel tot vijf

- Deze stilte is soms al voldoende om de andere te laten beseffen wat hij doet.
- Indien dit niet helpt roep je hem tot de orde (onderbreek resoluut) : *"Mijnheer Peeters, ik wil u graag helpen, maar op deze manier begrijp ik niet wat u bedoelt en vind ik het een erg vervelend gesprek worden."*
- Indien ook dit niet helpt, stel je hem voor de keuze : *"Mijnheer Peeters, of ik beëindig dit gesprek of u stopt met schelden. De keuze is aan u!"* Noem de positieve optie als laatste.
- Indien ook dit niet helpt, dien je de consequentie uit te voeren (= gesprek beëindigen).

# TOERISMEVLAANDEREN

## ASSERTIVITEIT

Rode draad: Elke ACTIE lokt een REACTIE uit... In positieve, maar ook in negatieve richting!

Hoe omgaan met agressie?

**Wat NOOIT werkt is:** ACTIE >< REACTIE (= hij doet dit, dan doe ik dat terug!) >> *vb: - roepen en nog harder terugroepen; duwen en nog harder terugduwen*

**Wat WEL werkt is:** CORRECT BLIJVEN (= doen wat je moet doen) >> *vb: iemand roept en jij antwoordt normaal*

### Hoe reageren?

- ✓ Blijf steeds beleefd, ook al vind je dat soms moeilijk
- ✓ Geef een antwoord, maar blijf bij het standpunt van de organisatie
- ✓ Toon dat je zelfverzekerd bent
- ✓ Ga nooit in discussie en verval niet in een machtsspel
- ✓ Informeer de andere (zonder met de vinger te wijzen)
- ✓ Gebruik IK-boodschappen, op die manier kan de boodschap nooit ontkend worden
- ✓ 'NEEN' heb je al, 'JA' kan je krijgen
- ✓ Geef eventueel een reden mee, zonder te vervallen in excuses
- ✓ Druk uit wat je ergert, wat je irriteert en wat je in de plaats wil (i.p.v. kritiek te uiten, te zagen en te verwijten)
- ✓ Leg de nadruk op hoe het NU is en verval niet in waarom/daarom argumentaties
- ✓ Formuleer klaar en duidelijk wat je wil overbrengen
- ✓ Herhaal wat je wil zonder boosheid of stemverheffing: volhouden is namelijk een belangrijk aspect van verbale assertiviteit
- ✓ Ondersteun de verbale door non-verbale communicatie: stemniveau, intonatie, vlotheid, oogcontact en lichaamshouding zijn hiervoor belangrijke elementen

### Luisteren

- ✓ Precieze woordkeuze en terminologie
- ✓ Stel nooit twee vragen in één zin: men zal slechts op één ervan antwoorden

# TOERISMEVLAANDEREN

- ✓ Open/gesloten vragen en suggestievragen
- ✓ Tracht te ontdekken wat de andere echt wil
- ✓ Probeer je persoonlijke zorgen of problemen opzij te zetten
- ✓ Probeer je in te leven in de situatie van de andere
- ✓ Moedig de andere aan om zich uit te drukken
- ✓ Herformuleer
- ✓ Onderbreek niet, tenzij...
- ✓ Reageer niet met betrekking tot de persoon, maar met betrekking tot de zaak.

3 voorname hindernissen bij het luisteren:

- ✓ Het jargon (het taaltje dat eigen is aan het vak)
- ✓ Niet-verbaal gedrag dat moordend is
- ✓ Niets vragen ... om te vragen (= 'idiote vragen stellen')

Zinnen die moordend zijn:

- ✓ Neen!
- ✓ Dat zijn uw zaken niet
- ✓ Dat is mijn probleem niet
- ✓ Dat is mijn afdeling niet
- ✓ Daar weet ik niets van
- ✓ Ik ben er zeker van dat je je vergist
- ✓ Waarom heb je dat nu zo gedaan?
- ✓ Wie heeft je gezegd om dat zo te doen?
- ✓ Het stond er duidelijk op, je had het maar moeten lezen.

Houdingen en uitspraken die agressie opwekken:

- ✓ Zuchten



# TOERISMEVLAANDEREN

- ✓ Géén afstand houden
- ✓ Je had maar...
- ✓ U vergist zich...
- ✓ Dat is wel heel toevallig...
- ✓ Je zou toch moeten weten
- ✓ Beste jongen ...
- ✓ Je bent niet de eerste die dat zegt

## **Glimlach:**

- ✓ Een glimlach werkt 'ontwapenend', ook in stress-situaties
- ✓ Een glimlach kost niets, maar doet wonderen
- ✓ Een spontane glimlach ≠ een 'Disney'-smile
- ✓ Glimlachen ≠ Uitlachen

## **Oogcontact:**

- ✓ Oogcontact creëert onmiddellijk een band met de persoon die tegenover je staat
- ✓ Oogcontact duidt op een persoonlijke betrokkenheid
- ✓ Oogcontact is een belangrijk wapen in het ontdekken van oneerlijkheid(= 'Iemand recht in de ogen durven kijken')
- ✓ Oogcontact geeft ons meer autoriteit
- ✓ Dankzij oogcontact gaat de andere ons meer 'au sérieux' nemen